

# 仕事と情報伝達のマナー

## 1. ホウ・レン・ソウ

あなたは会社の一員です。一人で仕事をしているわけではありません。まわりの社員と協力し合ってこそ仕事は成り立ちます。大切なのはコミュニケーションの取り方です。そこで基本となるのが、「ホウ・レン・ソウ」【報告・連絡・相談】です。何でも相談する、聞いたことは連絡する、受けた指示の経過や結果は報告する、このサイクルを覚えましょう。

報告	指示された仕事の経過や結果を報告すること		
	誰に	上司 先輩 ※指示を出した人	
	何を	①結論～事実を簡潔にまとめて伝える	
		②理由～結論に至った理由を伝える	
③経過～経緯を細かく伝える			
連絡	状況や情報を知らせること		
	誰に	(誰もが発信者側にも受信者側にもなる)	
	何を	その日の仕事内容、共有しておくべき事柄や情報など	
相談	適切な仕事をするために人の意見を聞きアドバイスをもらう		
	誰に	上司 先輩 同僚	
	何を	自分で判断しかねること、疑問に思ったこと、不安に思ったことなど	

## 2. 5W1H (5W2H)

上司や先輩からの指示を受ける時や電話対応のメモ、報告書を作成する際など、5W1H (5W2H) を活用しましょう。そうすることにより、指示内容の聞きもらしや報告書への書き漏れが少なくなります。

5W	When	いつ	時期・納期
	What	何を	目的・対象
	Where	どこで	場所
	Who	誰が・誰に	相手
	Why	なぜ	理由・目的
1H (2H)	How	どのように	方法
	(How much ?)	(いくらで)	(金額・数量)

# 言葉遣いのマナー

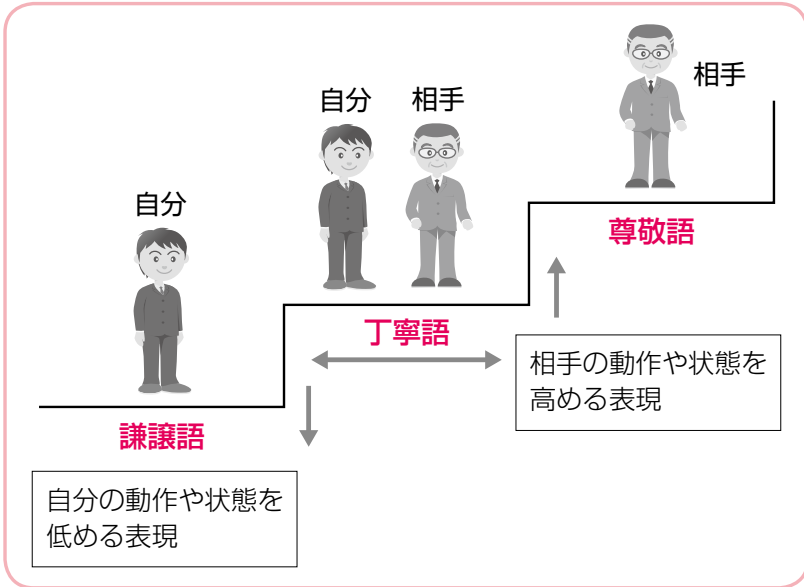
社会人になると、友だち言葉や学生言葉から卒業し、社会人にふさわしい言葉遣い、敬語を使って仕事をすすめたり、社内外での人間関係を作っていくことが求められます。ここでは、私たちが身につけるべき社会人としての言葉遣い、敬語を学んでいきます。

<p>話の仕方</p>	<p>話の効果の決定権は聞き手にあります。聞き手にとってわかりやすい話し方をするために、次の点を心がけましょう。</p>	<p>①話す内容を整理する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容を箇条書きにまとめる</li> <li>・結論を先に、その後理由を述べる</li> <li>・時間経過の順に整理する</li> <li>・複雑な内容の時は図表や実物を提示する</li> </ul> <p>②聞き手に受け入れてもらいやすくする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き手の立場に立って、話し方を考える</li> <li>・一言声をかけて、相手が話を聞く状況になってから話し始める</li> <li>・聞き手の反応に注意し、理解・納得していることを確認しながら話す</li> </ul> <p>③話し方に注意する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・明瞭に、語尾をはっきりさせて話す</li> <li>・明るい表情と態度で話す</li> <li>・話す声の大きさ、スピード、間のとり方に注意する</li> </ul>
<p>前向きな会話</p>	<p>仕事は人と人の関わり合いの中で進んでいきます。したがって、相手に対する思いやりや、やさしさをもつことが、仕事の面でもプラスの方向に影響します。</p>	<p>①クッションワード</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません</li> <li>・お手数ですが</li> <li>・大変恐縮ですが</li> <li>・恐れ入りますが</li> <li>・お待たせいたしました</li> <li>・お差し支えなければ</li> </ul> <p>②肯定語</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・できません→いたしかねます</li> <li>・いません→外出いたしております</li> <li>・言えません→申しかねます</li> </ul>
<p>話の聞き方</p>	<p>聞き上手になることは、話し上手への近道とも言えます。相手が話しやすい聞き方、相手の話す内容を正しく理解する聞き方は次のようなものです。</p>	<p>①相手を見て、話に集中する</p> <p>②適度にあいづちを打つ</p> <p>③必要に応じてメモをとりながら聞く</p> <p>④質問があれば、話の腰を折らないようにタイミングを見計らって聞く</p>

# 敬語の使い方

職場では、自分と相手との関係によって適切な敬語を使うことが求められます。尊敬語、謙讓語、丁寧語の使い方について学習しましょう。

敬語は相手に対して敬意を払い相手を尊重するという、相手を大切にする“心”を伝えるために使います。



## 1. 尊敬語

尊敬語は、相手の動作や状態を高める表現を使うことにより、相手への敬意を直接表します。

動詞+「れる」 動詞+「られる」	お(ご)～になる	尊敬の動詞
動詞に尊敬の助動詞「れる」「られる」をつける	動詞に「お(ご)～になる」をつける	尊敬を表す別の動詞に置き換える
例：話す→話される 来る→来られる	例：話す→お話になる 書く→お書きになる	例：話す→おっしゃる 食べる→召し上がる

もっと丁寧に表現する時には、「お(ご)～いたす」「お(ご)～申し上げる」も使います。

## 2. 謙 讓 語

謙讓語は、自分の動作や状態を低める表現を使うことにより、間接的に相手への敬意を表します。

お(ご)～する	謙讓の動詞
動詞に「お(ご)～する」をつける	謙讓を表す動詞に置き換える
例：話す→お話しする 待つ→お待ちする	例：話 す→申す(申し上げる) 食べる→いただく

## 3. 丁 寧 語

丁寧語は、動作や状態を丁寧に表現する言い方です。相手に対しても、自分に対しても使います。

普通の言い方	丁寧な言い方	最も丁寧な言い方
～だ	～です	～でございます
(自分が)～する	(自分が)～します	(自分が)～いたします
いる	います	おります
ある	あります	ございます
そうだ	そうです	さようでございます

### 【参考】尊敬語と謙讓語の例

	尊敬語	謙讓語
い る	いらっしゃる	おる
す る	なさる	いたす
言 う	おっしゃる	申す
行 く	いらっしゃる	参る うかがう
来 る	おいでになる お見えになる	参る
見 る	ご覧になる	拝見する
食 べ る	召し上がる	いただく
与 え る	下さる	差し上げる
聞 く	お聞きになる	承る 拝聴する
知っている	ご存知	存知上げる
持っていく	お持ちになる	お待ちする

## 間違いやすい敬語の使い方

敬語の使い方に慣れないうちは、使い方を間違えやすいものです。次に、間違えやすい敬語の例をいくつか挙げてみました。間違った言い方を覚えてしまうと後から直すのは大変です。初めから正しい言い方を覚えましょう。

### 1. 尊敬語と謙譲語の混同

①お客様に対して謙譲語を使ってしまう例		
誤	詳しい内容は受付で <u>うかがって</u> ください。	「うかがう」は「聞く」の謙譲語なのでお客様に対して使うのは間違い
正	詳しい内容は受付で <u>お聞きになつて(お尋ね)</u> ください。	尊敬語「お～になる」の形式で、「お聞きになる」を使う
誤	こちらの用紙にお名前を <u>お書きし</u> てください。	「お～する」は謙譲語の形式なので、お客様に対して使うのは間違い
正	こちらの用紙にお名前を <u>お書きになつて</u> ください。	尊敬語の「お～になる」の形式で、「お書きになる」を使う

②上司(部長)に対して謙譲語を使ってしまう例		
誤	部長、お昼の食事は何に <u>いたしま</u> すか。	「いたす」は「する」の謙譲語なので、上司に使うのは間違い
正	部長、お昼の食事は何に <u>なさいま</u> すか。	「する」の尊敬語である「なさる」を使う
誤	先ほど部長が <u>申された</u> とおりにお伝えしました。	「申す」は「言う」の謙譲語なので、上司に使うのは間違い
正	先ほど部長が <u>おっしゃった</u> とおりにお伝えしました。	「言う」の尊敬語である「おっしゃる」を使う

## 2. 敬語を二つ重ねて使ってしまう間違い

①「お(ご) ~になる」と「れる」「られる」を同時に使ってしまう例		
誤	お客様が先ほどから <u>お待ちになら</u> れています。	「待つ」→「お待ちになる」だけで正しい尊敬語
正	お客様が先ほどから <u>お待ちになっ</u> ています。	
誤	それは部長が <u>お書きになられた</u> 書類です。	「書く」→「お書きになる」だけで正しい尊敬語
正	それは部長が <u>お書きになった</u> 書類です。	

②尊敬を表す動詞に「れる」「られる」をつけてしまう例		
誤	お客様がそのように <u>おっしゃられ</u> ました。	「言う」→「おっしゃる」だけで正しい尊敬語
正	お客様がそのように <u>おっしゃい</u> ました。	

## 3. 社内と社外の使い分けの混同

社外の人に話をする時は、たとえ社長であっても謙譲語で表現します。これは、外から見れば社内人間は自分の身内であるという考えから来るものです。ただし、相手が社内の人や家族である時だけは尊敬語で表現します。注意してください。

①社外の人に話をする時の例		
誤	<u>佐藤部長</u> は、そのように <u>おっしゃ</u> っていました。	「おっしゃる」は「言う」の尊敬語。社外の人に対しては、上司であっても謙譲語で表現するので、「おっしゃる」は間違い
正	<u>部長の佐藤</u> は、そのように <u>申して</u> おりました。	

②相手が社内の人や家族である時の例		
誤	<u>部長の佐藤</u> は、そのように <u>申して</u> おりました。	
正	<u>佐藤部長</u> は、そのように <u>おっしゃ</u> っていました。	奥様の方が、佐藤部長に近い存在。したがって、尊敬語を使って表現します。

# 電話対応の基本

電話には、その機能によるいくつかの特性があります。これらの特性は使い方次第で長所にも短所にもなるものです。相手に不快感を与えず、より効果的に電話を活用するために、次の特性を理解しておきましょう。

## 1. 声だけが頼り

電話では、動作や顔の表情で相手に意思を伝えることはできません。声だけが頼りですから、相手に好印象を与える発声の仕方、言葉遣いができるように気を配りましょう。

明るい表情で話すと声の表情も明るくなるものです。「相手に見られているつもりで話す」、これが上手な電話対応のコツです。

## 2. 一方的（半強制的）

電話は、かける側が優位に立っている状態です。電話をかける時には、次のように、受ける側の都合に配慮します。

<b>忙しい時間帯を避ける</b> 始業時から30分間、昼休みの前後、終業時間前の30分間など、心配ならば相手の都合を聞く	「今、お話ししてもよろしいでしょうか？」
<b>長くなりそうな時は目安を伝える</b>	「少し長くなりそうですが、5分ほどよろしいでしょうか？」

## 3. 公共性およびコスト意識

会社の電話はあなたのものではなく、会社の備品です。通話時間に応じて、通信費も発生します。

皆で使うものですから、要領よく話し、長電話は避けましょう。

## 4. 即答性がある

電話の一番の利点です。その場で相手の回答が得られます

## 5. 記録が残らない

通話内容は対応したあなたしかわかりません。相手と話したあなたが忘れてしまえばそれきりです。電話対応の時には、必ず筆記用具を持ち、メモを取りながら対応しましょう

# 電話の受け方

ビジネス電話に要求されるのは、正確さと簡潔さ、それに好感度です。電話を受ける際のポイントは、次のとおりです。

## 1. 電話をかける前のチェックポイント

### (1) 電話には積極的に出る

慣れないうちは、電話応対に怖さを感じるものです。

しかし、消極的になっていてはいつまでたっても電話に慣れることはできません。

呼び出し音が鳴ったら積極的に受話器を取りましょう。

### (2) 筆記用具を手に持つ

電話の内容は記録に残りません。相手の会社名、お名前など、聞いたことはすぐにメモに書いていきます。

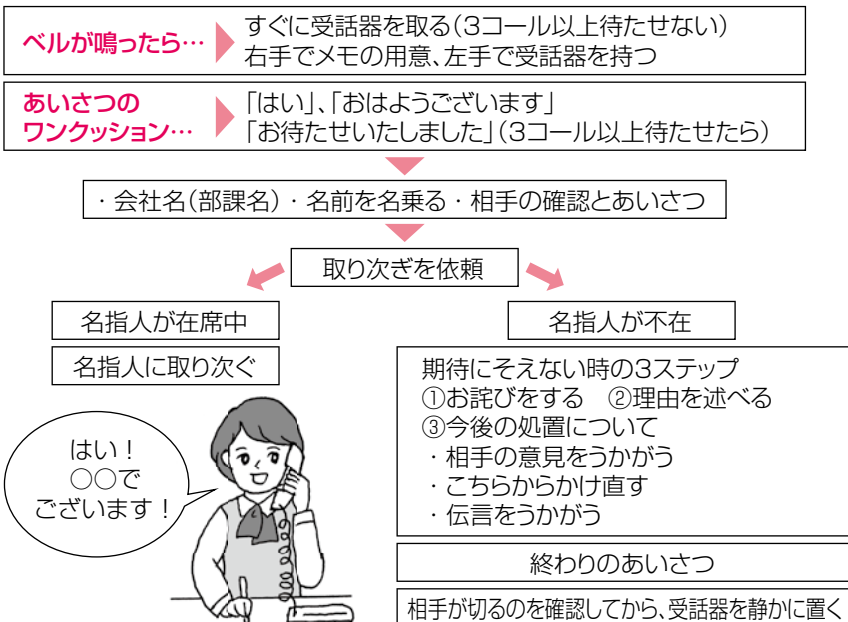
メモは、とりあえず書き取るためのものですから、丁寧に書く必要はありません。電話のそばに常にメモ用紙と筆記用具を用意しておきましょう。

### (3) 背筋を伸ばし、一呼吸おいて受話器を取る

姿勢を正すことで気持ちが改まり、声によい意味での緊張感が出ます。落ち着いて電話に対応しましょう。

## 2. 電話の受け方フローチャート

電話を受ける時には、名指人が在席か不在かで対応が違います。次の流れを参考に、電話の受け方を練習しましょう。





## 電話応対基本用語

電話応対の際によく使う応対用語とそのポイントは次のとおりです。場面に応じて適切な言葉がすぐに話せるように練習しましょう。

状 況	応 対 例	注 意 点
①ベルが鳴ったら	「はい。〇〇会社でございます」 (朝の時間)「おはようございます」 (3コール以上待たせたら)「お待たせいたしました…」	※すぐに、元気な声で ※メモの用意を ※「もしもし」とは出ない
※相手の声が小さく聞き取りにくい時	「恐れ入りますが、お電話が少し遠いようでございますが」	※少し小さめの声で
※相手が誰かわからない時	「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」 「失礼でございますが、お名前をお聞かせ願えませんか」	※相手を確認せずに取り次がない
②あいさつをする	会社名、氏名を復唱し、あいさつする 「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」	
③取り次ぎを依頼されたら	「〇〇課の〇〇でございますね。かしこまりました。少々お待ちくださいませ」	
④名指人に取り次ぐ	「〇〇さん、〇〇会社の〇〇様から〇番(内線番号)にお電話が入っております」	※保留ボタンを押す ※名指人に正確に伝える
⑤名指人が不在の時	①相手の意向をうかがう 「誠に申し訳ございません。〇〇はただいま外出いたしております。〇時には戻る予定でございますが、いかがいたしましょうか」  ②こちらからかけ直す 「誠に申し訳ございません。〇〇はただいま外出いたしております。〇時には戻る予定でございますが、戻り次第こちらからおかけ直しいたしましょうか」  ③電話番号を確認する 「恐れ入りますが、お電話番号(ご連絡先)をお聞かせ願えませんか」 * 次ページに続く	1.お詫びをする  2.電話口に出られない理由を述べる  3.今後の対処を考える  ※電話番号は必ず復唱して確認する

状 況	応 対 例	注 意 点
⑤名指人が不在の時	<p>*前ページからの続き</p> <p>④伝言をつかがう  「お差し支えなければ、ご伝言を承りますが」  「それでは復唱させていただきます。…でございますね(でよろしいでしょうか)」  「私、〇〇と申します。〇〇が戻りましたらそのように申し伝えます」</p>	<p>※正確にメモを取り要点を復唱し確認する</p> <p>※先方に自分の名前を伝え、責任をもって伝言する旨を伝える</p>
※用件がわからず、電話を回す時	<p>「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、ただいま担当の〇〇と代わりますので、少々お待ちくださいませ」</p>	<p>※わからないのに、だらだらと長く対応しないこと</p>
※相手を待たせる時	<p>①30秒～1分くらいお待たせしたら、  「お待たせいたしまして、申し訳ございません。もう少し、お待ちくださいませ」</p> <p>②それ以上かかりそうな時  「恐れ入りますが、ただいま〇〇は、他の電話に出ており長引きそうですので、折り返しこちらからおかけ直しいたしますが、いかがでしょうか」</p>	<p>※時間がかかりそうな時は、かけ直す</p>
⑥電話を切る時	<p>「失礼いたします」</p>	<p>※受けた側は、相手が切ってから受話器を静かに置く</p>

# 電話のかけ方

電話をかける時は、短時間で用件を済ませられるように必要な準備をしてから電話をかけましょう

## 1. 電話をかける前のチェックポイント

(1) どこにかけるのかを確認める

相手の電話番号、内線番号、所属、氏名を確認めます。

(2) 用件をまとめる

用件を5W2Hの要領で事前にまとめておきます。必要ならメモをしておきましょう。

(3) 必要な資料・書類を用意する

話の中で必要になる資料や書類は前もって用意しておきます。相手を待たせないための配慮です。

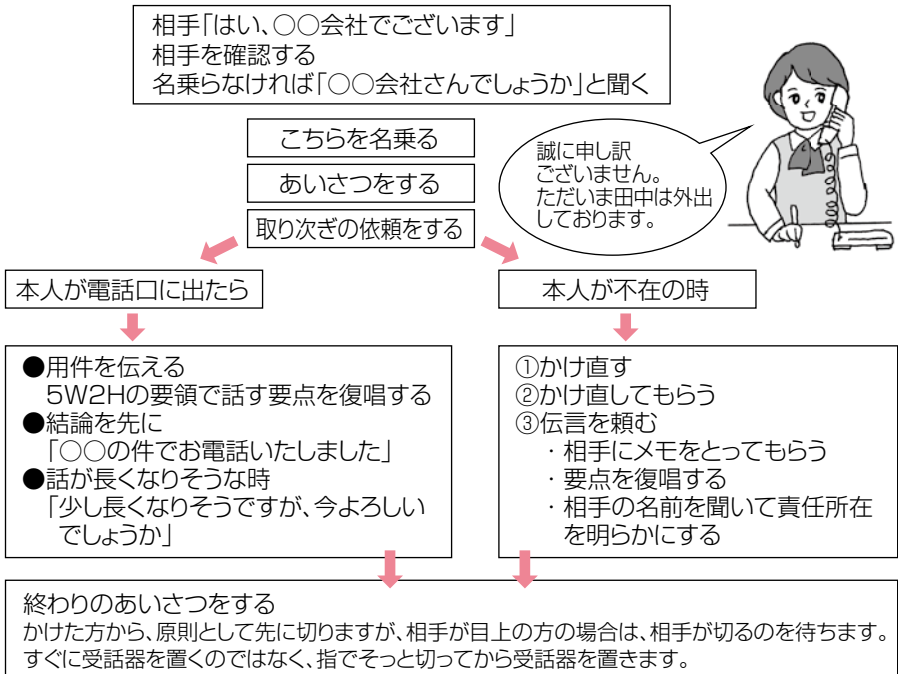
(4) 受話器は左手でもつ(利き手と反対の手で)

利き手はいつでもメモをとれるようにあけておきます。

相手が話し中だったら…

相手が話し中でつながらない時は、4～5分待ってからかけ直しましょう。すぐかけ直すよりもつながる確率が高くなります。

## 2. 電話のかけ方フローチャート



# 名 刺 交 換

面談相手と初対面の場合には、名刺交換をします。

## (1) 訪問した側から先に

訪問した側から先に差し出します。

訪問した側も相手側も複数の時は上位者から順に名刺を交換します。



## (2) 会社名と名前を名乗りながら、名刺を差し出す。

「はじめまして。私、〇〇会社の〇〇と申します」と名乗りながら名刺を差し出します。この時、相手の差し出す名刺よりも少し下の位置に差し出すようにします。



## (3) 右手で自分の名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取る

同時交換の場合は、右手で自分の名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取るようにします。受け取った場合はすぐに右手をそえるようにします。



## (4) 読み方を確認する

会社名、部署名、役職、氏名などを見て確認します。

読めない名前があったら「恐れ入りますが、お名前はどのようにお読みするのでしょうか」と尋ねて確認しておきます。



## (5) 全員の名刺交換が終わったら着席する

面談相手から「どうぞおかけください」と言われてから座ります。

名刺入れの上に名刺を乗せ、テーブルの上におきます。

相手側が複数の時は、座っている順番に名刺を並べておくと名前を間違うことがありません。

